

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung und Support

Nur für den kaufmännischen  
Geschäftsverkehr

## 1. Geltungsbereich, Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

**(1) Parteien und Gegenstand.** Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen der Matrix42 AG mit Sitz in der Elbinger Straße 7 in 60487 Frankfurt am Main („Matrix42“) und Ihnen als Kunde („Kunde“) abgeschlossenen Verträge über Wartung und Support für die im Softwareserviceschein bzw. auf der Rechnung (nachfolgend gemeinsam „Serviceschein“) aufgeführte Software in der jeweils aktuellen Version. Die Wartung und der Support sind begrenzt auf die in dem Serviceschein genannte Anzahl von Lizenzen. Diese Bedingungen gelten auch für alle künftig vereinbarten Verträge über Wartung und Support, auch wenn sie dort nicht noch einmal ausdrücklich erwähnt werden. Diese Bedingungen gelten nicht für „Software-as-a-Service-Dienste.

Die Wartung und der Support umfassen:

- Zugriff auf das Matrix42 Self-Service-Portal und den dort eingerichteten Kundenbereich (Ziffer 2);
- Bereitstellung von Updates und Upgrades der Software (Ziffer 3);
- Behebung von Mängeln der Software nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für Sachmängel (Ziffer 4);
- Bereitstellung der angepassten oder einer neuen Dokumentation der Software.

**(2) Ausgeschlossene Leistungen.** Von der Wartung und dem Support ausgeschlossen sind:

- Beseitigung von Störungen/Schäden,
  - die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter verursacht wurden oder im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen;
  - die auf die Verwendung anderer als von Matrix42 freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind oder
  - die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von Matrix42 zu vertreten sind.
- Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde, so wie Programmteile, die nicht zur Originalfassung der Software gehören oder deren Funktion von anderen Programmen abhängt.
- Software, die nicht unter den von Matrix42 vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.
- Versionen der Software, die älter als die Vorgängerversion der jeweils aktuellen Version sind und wenn diese älter als 18 Monate als die jeweils aktuelle Version sind.

**(3) Zusätzliche Leistungen.** Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet Matrix42 gemäß den „AGB Dienstleistung“ folgende Leistungen an:

- Beseitigung von Schäden, die auf einen der in Ziffer 1.2 genannten Fälle zurückzuführen sind
- Installation und/oder Implementierung der Updates bzw. Upgrades der Software
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Anpassung der Software an die Besonderheiten des Kunden
- Vor-Ort-Service beim Kunden

**(4) Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn Matrix42 einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigelegt sind und Matrix42 dem nicht widerspricht.

**(5) Unsere Angebote sind freibleibend.** Der Kunde und die Matrix42 sind – wenn in dem Angebot nicht etwas anderes ausgeführt ist – drei (3) Wochen an das Angebot gebunden.

## **2. Zugriff auf das Matrix42 Self-Service Portal**

Matrix42 gewährt dem Kunden während der Vertragslaufzeit das Recht, sich täglich 24 Stunden auf das Matrix42 Self-Service-Portal aufzuschalten. Matrix42 gewährleistet eine Verfügbarkeit dieses Dienstes von 98 % im Jahresmittel. Im Bereich Matrix42 Self-Service-Portal stehen dem Kunden die jeweils aktuelle(n) Version(en) der Software, Dokumente, Patches, aktuelle Informationen und Tools zum Herunterladen zur Verfügung.

Das Passwort und die Internetadresse wird Matrix42 dem Kunden schriftlich bekannt geben.

## **3. Update- und Upgradeservice**

**(1) Übermittlung von Updates/Upgrades.** Wenn und soweit Matrix42 während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den Markt bringt, wird Matrix42 dem Kunden diese Updates/Upgrades als Download zur Verfügung stellen.

An den Updates bzw. Upgrades räumt Matrix42 dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekauf- bzw. -mietvertrag eingeräumt worden sind. Die Nutzungsbedingungen können unter <http://www.matrix42.de/nutzungsbedingungen> eingesehen werden.

Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass das Update/Upgrade zum Download bereitsteht).

Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.

**(2) Funktionalität der Updates/Upgrades.** Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

#### **4. Beseitigung von Mängeln nach Ablauf der Verjährungsfrist**

Die Rechte des Kunden im Falle von Sachmängeln an der Software bei Gefahrübergang und innerhalb der im Softwarekaufvertrag vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit Matrix42 abgeschlossenen Softwarekaufvertrag. Für Sachmängel an gemieteter Software richtet sich die Mängelbeseitigung innerhalb der Verjährungsfrist nach dem Softwaremietvertrag.

Auf Basis dieser AGB Wartung und Support erbringt Matrix42 darüber hinaus folgende Mängelbeseitigungsleistungen: Mängel der Software, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version (d. h. nicht bereits von Matrix42 abgekündigte Version der Software) auftreten und die der Kunde Matrix42 in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird Matrix42 innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates der Software, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung einer sinnvollen Umgehungsmöglichkeit (sogenannter Workaround).

Wenn der Kunde einen vermeintlichen Mangel meldet und der Kunde hierdurch schuldhaft Arbeitsaufwand bei Matrix42 verursacht, der gemäß Ziffer 1 (2) nicht Gegenstand des Wartungs- und Supportvertrags ist, so ist Matrix42 berechtigt, den Arbeitsaufwand gemäß der gültigen Matrix42 Preisliste und den Matrix42 AGB Dienstleistung in Rechnung zu stellen (z. B. Lösung von Problemen, die wegen Missachtung von Installationsanweisungen durch den Kunden verschuldet wurden).

#### **5. Hotline-Service**

**Servicezeiten und Kontakt.** Die Supportleistung wird von Matrix42 werktäglich montags bis freitags in der Zeit von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr über Telefon oder E-Mail erbracht. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Hessen sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Die Anfragen sind zu richten an die Supportabteilung von Matrix42 (Telefon: +49 (0) 069 66773 8222 oder E-Mail: helpdesk@matrix42.com).

#### **6. (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden**

**(1) Allgemeine Mitwirkungspflichten.** Der Kunde wird Matrix42 bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird Matrix42 die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse verschaffen, insbesondere über den Netzwerkaufbau im Hause des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software, sowie Matrix42 über Änderungen informieren.

**(2) Nutzung neuester Software-Versionen.** Der Kunde wird jeweils die neueste, ihm überlassene Software-Version, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden. Eine erweiterte Wartung bzw. kostenpflichtiger Support kann bei Matrix42 angefragt werden.

**(3) Ansprechpartner des Kunden.** Um sicherzustellen, dass Matrix42 eine effiziente Wartungs- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde maximal zwei (2) in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für Matrix42. Matrix42 ist nur verpflichtet, gegenüber den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen hinsichtlich der Ansprechpartner Matrix42 rechtzeitig mitgeteilt werden.

**(4) Störungsbeschreibung.** Der Kunde wird Störungen der Software in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen per E-Mail oder über das Matrix42 Self-Service-Portal melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen der Störung und die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen).

**(5) Information bei Übernutzung.** Der Kunde wird Matrix42 unverzüglich informieren, wenn er die Software für mehr Lizenzen nutzt als in dem Serviceschein oder der Rechnung angegeben.

**(6) Datensicherung.** Der Kunde hat in eigener Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung Sorge zu tragen, insbesondere vor der Ausführung von Updates bzw. Upgrades und vor der Durchführung von Störungsarbeiten.

**(7) Keine Nutzung in Hochrisikobereichen.** Die Wartungs- und Supportleistungen sind nicht entworfen, erbracht oder gedacht für die Nutzung oder Weitergabe als Ausrüstung für den Einsatz in Hochrisikobereichen. Dies schließt insbesondere die Nutzung für Folgendes aus: den Betrieb von Kernkraft-Einrichtungen, Navigations- und Kommunikationseinrichtungen des Luftverkehrs, direkte Lebenserhaltungssysteme oder Waffensysteme sowie in sicherheitskritischen Bereichen, in denen der Ausfall der Software direkt oder indirekt zum Tod oder zu Verletzungen von Menschen oder zu ernsthaften Umwelt- oder sonstigen physischen Schäden führen könnte. Dem Kunden ist die Nutzung der Wartungs- und Supportleistungen für diese Hochrisikobereiche untersagt.

## **7. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

**(1) Höhe und Fälligkeit.** Die Vergütung für die von Matrix42 in diesem Vertrag übernommenen Leistungen ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und ergibt sich aus dem Serviceschein. Die Vergütung ist mit Beginn der Grundlaufzeit und jeder weiteren Verlängerungslaufzeit nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen netto ohne Abzug zahlbar.

**(2) Vergütung bei Übernutzung.** Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages die Software für eine größere Anzahl von Lizenzen nutzt als in dem Serviceschein bzw. der Rechnung angegeben, erhöht sich die Vergütung nach diesem Vertrag automatisch entsprechend der höheren Anzahl der Lizenzen. Sollte Matrix42 die Übernutzung ohne vorherige Anzeige selbst feststellen, so ist für die übergenutzten Lizenzen zusätzlich eine Strafgebühr von jeweils 200 % der ansonsten zu zahlenden zusätzlichen Wartungsgebühren zu entrichten.

**(3) Preisänderungen.** Matrix42 ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Wartungs- und Supportvertrages) mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5 % betragen, es sei denn, die Kosten der Matrix42 für die Leistungserbringung sind um mehr als 5 % pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) Matrix42 sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird Matrix42 auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. Matrix42 hat das Recht, den Vertrag gemäß Ziffer 8 ordentlich zu kündigen.

**(4) Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 8. Dauer und Kündigung

Der Vertrag wird zunächst für die Dauer von 12 Monaten geschlossen („Grundlaufzeit“). Der Beginn des Vertrages oder eine abweichende Laufzeit ergibt sich aus dem Serviceschein. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate („Verlängerungslaufzeit“), sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

## 9. Datenschutz

Soweit Matrix42 im Rahmen seiner Tätigkeit auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, gilt Folgendes: Matrix42 verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter gemäß § 11 Abs. 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung. Matrix42 trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des BDSG, verantwortlich. Ein entsprechender Auftragsdatenverarbeitungsvertrag ist sodann extra abzuschließen.

## 10. Haftung

(1) Matrix42 haftet für Schäden, soweit diese

- a) vorsätzlich oder grob fahrlässig von Matrix42 verursacht wurden oder
- b) leicht fahrlässig von Matrix42 verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung von Matrix42 unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer Matrix42 haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch Matrix42 erfolgen nur schriftlich und sind als solche zu bezeichnen.

**(2) Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Absatz (1) b) haftet Matrix42 begrenzt bis zu einem Betrag von 500.000 €.

**(3) Mitarbeiter und Beauftragte von Matrix42.** Die Haftungsbeschränkungen der Absätze 10 (1) und 10 (2) gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Matrix42.

## 11. Verschiedenes

(1) Rechtswahl. Auf die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und uns findet das materielle deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) Anwendung.

(2) Gerichtsstand. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist Frankfurt am Main, soweit nicht das Gesetz einen anderen Gerichtsstand zwingend vorschreibt.

(3) Angemessene Frist. Wenn es gesetzlich erforderlich ist, Matrix42 oder dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen, beträgt diese mindestens 2 Wochen.